

**PROPUESTA DE UNA NORMA TÉCNICA SECTORIAL DE SOSTENIBILIDAD PARA
AEROLÍNEAS SEGÚN CRITERIOS EN COLOMBIA**

LAURA MARCELA ORTIZ PINEDA

**PROPUESTA DE UNA NORMA TÉCNICA SECTORIAL DE SOSTENIBILIDAD PARA
AEROLÍNEAS SEGÚN CRITERIOS EN COLOMBIA**

LAURA MARCELA ORTIZ PINEDA

TRABAJO DE GRADO PRÁCTICAS UNIVERSITARIAS

MARÍA ASUNCIÓN GUZMÁN LÓPEZ DE BARO

DOCENTE GUÍA

Tabla de contenido

1. Definición del problema.	4
2. Justificación.	5
3. Objetivos.....	6
3.1 Objetivo General.	6
3.2 Objetivos Específicos.....	6
4. Marco referencial.....	7
5. Metodología.....	8
6. Resultados.....	10
6.1 Clasificación y selección de perfiles.	10
6.2 Normatividad.....	12
6.3 Estructuración de la norma.....	14
6.4 Requisitos generales de sostenibilidad.....	15
6.4.1 Requisitos legales	15
6.4.2 Sistema de Gestión de Sostenibilidad.....	15
6.4.3 Requisitos Ambientales	16
6.4.4 Requisitos Socio culturales.....	16
7. Lista de chequeo de requisitos propuestos.	18
8. Conclusiones.....	22
9. Recomendaciones.....	22
10. Bibliografía	24

1. Definición del problema.

Actualmente en Colombia existen 52 aeropuertos, 12 de ellos de categoría internacional los cuales movilizan un aproximado de 70 millones de pasajeros tanto en el interior del país como en rutas internacionales, todo esto gracias a la operación de 23 Aerolíneas internacionales y 3 de ellas de carácter nacional, es decir que operan únicamente en el territorio Colombiano.

El imparable funcionamiento de estas operadoras aéreas que son reguladas a nivel internacional por la OACI (Organización de Aviación Civil internacional) y la IATA (Asociación internacional de transporte aéreo) y a nivel nacional por la Aeronáutica Civil, se ha abierto las puertas al turismo internacional pues gracias a ellas diariamente arriban en el país millones de personas desde diferentes lugares del mundo; aun cuando para el desarrollo turístico del país ha sido fundamental la llegada de dichas compañías y la puesta en marcha del transporte aéreo, no se ha realizado aun ningún estudio de sostenibilidad desde la perspectiva del turismo como si se ha hecho con las demás ramas del turismo como agencias de viajes, alojamiento, transporte terrestre, entre otros.

Con base en la identificación de este faltante se desarrolla la práctica académica en una de las más reconocidas aerolíneas a nivel nacional la cual servirá de escuela base y ejemplo para el estudio de posibles aplicaciones de sostenibilidad en el área de transporte aéreo, esto gracias a que la aerolínea cuenta con prácticas que apuntan hacia la sostenibilidad desde muchas de sus áreas las cuales serán sometidas a selección ya que para el actual estudio fue necesario segmentar las áreas de aplicación debido al acceso a la información así como la ubicación estratégica del estudiante en práctica.

2. Justificación.

Este informe de prácticas y propuesta como resultado de dicha actividad representa para el sector del turismo una posibilidad de ahondar en cada uno de los prestadores que hace parte de la cadena de la prestación del servicio y la necesidad de Administradores de Turismo Sostenible que se internen en las vivencias de cada uno de los prestadores donde podrán aportar de manera clara en la planificación de la prestación del servicio, la regularización del mismo y la generación de requisitos de sostenibilidad que logre que la insignia de este programa académico mejore considerablemente los procesos que se llevan a cabo en el día a día de estas compañías.

Desde el ámbito académico este informe representa el resultado de una vivencia cercana al entorno de las aerolíneas, su funcionamiento, la normatividad que las acoge y además desarrolla una oportunidad clara para que los estudiantes adquieran conocimientos no solo de la entrega del servicio de cara al público, sistemas de uso mundial como el G.D.S Amadeus en sus múltiples versiones y aplicativos sino también del alcance que puede tener el aporte de sostenibilidad y de sus conocimientos en grandes empresas desde una mirada crítica constructiva que evalúe su hoja de vida.

En cuanto a los resultados cabe denotar que el documento a desarrollar es apenas un esbozo de una posible norma de sostenibilidad dirigida a empresas de transporte aéreo pues es indispensable resaltar que para la construcción del mismo se requiere del trabajo mancomunado de profesionales de Administración de Turismo Sostenible, Administración Ambiental, Aeronáutica Civil, Operadores Aéreos, entre muchos otros.

3. Objetivos

3.1 Objetivo General.

Generar una propuesta de requisitos de sostenibilidad encaminada a la redacción de una norma técnica sectorial de turismo sostenible para las aerolíneas en Colombia.

3.2 Objetivos Específicos

- Conocer cada uno de los procesos y procedimientos existentes en una aerolínea.
- Identificar la normatividad vigente aplicable para aerolíneas de Colombia.
- Proponer criterios y requisitos de sostenibilidad para los procesos identificados basándose en las Normas Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible existentes.
- Generar un documento y una lista de chequeo de una Norma Técnica Sectorial de turismo sostenible en el área de transporte aéreo aplicable a cualquier aerolínea en Colombia

4. Marco referencial.

Las normas ISO (International Organization for Standardization), en este caso, ISO 14001 – Sistema de Gestión Ambiental (SGA) es una norma internacional que especifica a las empresas el compromiso que deben asumir con la protección del medio ambiente asociados con la actividad económica de dicha empresa. Por lo tanto, cuando una empresa obtiene la certificación SGA de la norma ISO 14001 cuenta con una herramienta esencial para transmitir mayor confianza a clientes, colaboradores, el Estado y la sociedad, demostrando así, su sentido de pertenencia y compromiso de mejora continua de la realidad ambiental que día tras día está en decadencia.

El enfoque PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar) permite que las empresas lleven a cabo un proceso interactivo con el fin de obtener una mejora continua. Este modelo, “se puede aplicar en un sistema de Gestión Ambiental completo y cada uno de los elementos individuales:

Planificar: Establece todos los objetivos ambientales y los procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con la política ambiental de la empresa.

Hacer: Implantar los procesos como se encontraba prevista.

Verificar: Establece procesos de seguimiento y medir la política ambiental, incluyendo los compromisos, los objetivos ambientales y los criterios de operación.

Actuar: Establecer decisiones para mejorar de forma continua.”

(NORMA INTERNACIONAL ISO14001, 2015)

Toda norma propuesta con el fin de apoyar el turismo sostenible debe estar sujeta a las normas de Sistema de Gestión Ambiental; además, es pertinente que los requisitos contenga una estructura de alto nivel, texto y definiciones muy básicas y claras para facilitar la comprensión de la misma. Cabe aclarar que dicha norma no tiene la función de aumentar los requisitos legales de la empresa. El éxito depende del compromiso de las personas que están en las diferentes áreas de la compañía, liderados por la alta gerencia. Es importante que las compañías puedan aprovechar las oportunidades que se presentan para prevenir los impactos adversos y mejorarlos para que sean beneficiosos.

En 1987, el informe de Brundtland menciona que está en manos de los seres humanos hacer que el desarrollo sea duradero o sostenible donde es de vital importancia satisfacer las necesidades del presente sin impactar las capacidades de las generaciones futuras para satisfacer las propias. El concepto de desarrollo duradero implica ser conscientes que los recursos naturales son limitados y se perderán por completo si no se preservan de forma adecuada, la decadencia de los mismos acelera con el paso del tiempo y la llegada de avances tecnológicos por ello es necesario crear y ejecutar planes de acción. (Asamblea General de las Naciones Unidas, 1987)

La Asociación del Transporte Aéreo Internacional – IATA (organización mundial de las aerolíneas regulares) cuenta con IEnvA, el programa de Evaluación Ambiental diseñado para evaluar y mejorar la gestión ambiental de una aerolínea. Éste, está “basado en principios que cumplen con las obligaciones ambientales y un compromiso para mejorar continuamente la gestión ambiental.” (International Air Transportation Association, 2019)

Este programa reconoce que cada aerolínea tiene distintas capacidades y experiencia en la implementación del Sistema de Gestión Ambiental, por eso, adoptar un enfoque de implementación por etapas posibilita una participación representativa de las aerolíneas.

Al aplicar el método PHVA es posible tener retroalimentación constante, puesto que es un proceso cíclico donde cada plan ejecutado se evalúa con el fin de tomar decisiones que conlleven a mejoras continuas. La implementación de normas sectoriales estimula el liderazgo y la concientización de los miembros de la organización, solo de esta manera se evidencia el crecimiento constante y la conservación del medio ambiente.

5. Metodología.

Durante el tiempo de práctica fue posible conocer de manera presencial las áreas de operación de aeronaves en aeropuertos, además tener un acercamiento breve a las funciones administrativas que se desarrollan en diferentes ciudades del país pero que son determinantes para la compañía aérea.

Es entonces en este punto donde se determina que para el estudio actual únicamente puede considerarse la aplicación de la propuesta a las áreas en las que el practicante estuvo inmerso durante el tiempo en práctica y se especificarán en el siguiente esquema.

Esquema #1: Áreas y Jerarquía en cadena de prestación de servicio



Fuente: Elaboración propia

Descripción: Esquema simple de jerarquización en la compañía donde se realizó el estudio

En dónde cada una de las áreas desempeña distintas funciones que serán descritas en el siguiente apéndice del documento.

Posteriormente se hace un estudio sobre la normatividad aplicable al transporte aéreo que se relaciona directamente con la sostenibilidad, esto mediante el semillero del que participó la practicante, el cual entregó herramientas de tipo documental y conceptual para la correcta identificación y manejo de dicha información en donde se consigue generar una matriz que especifica los organismos legislativos, los documentos y las normas que van de la mano con el ideal de sostenibilidad.

Además del proceso de análisis de normatividad se realiza una revisión de las normas técnicas sectoriales de turismo sostenible 003 y 005 para extraer de allí la forma base y estilo de lista de chequeo que permita a esta propuesta adherirse al formato existente.

Finalmente se proponen estrategias que aporten a la sostenibilidad en cada uno de los procesos que se seleccionaron para la aplicación de este estudio y se consolida el presente documento.

6. Resultados.

6.1 Clasificación y selección de perfiles.

En el primer paso propuesto que fue la identificación total de las áreas de trabajo y su posterior selección en donde se encontraron las siguientes áreas:

a) Supervisión de servicio al cliente

Se encarga de la gestión administrativa de la operación de las aeronaves manteniendo contacto con las escalas jerárquicas superiores de acuerdo a las políticas de la compañía.

b) Agente líder de servicio al cliente

Se encarga de la supervisión de los procesos que se llevan a cargo en aeropuerto con todos los agentes de servicio, es decir, los procesos de check in, salas de abordaje, gestión de tránsitos, entre otros; además de esto es quien vela para que la prestación de servicio sea acertada, bajo los estándares de la compañía además de que el cliente tenga una buena experiencia y en caso de sufrir alguna dificultad se ofrezcan todas las soluciones posibles.

c) Agente de servicio al cliente

Los agentes de servicio al cliente se encargan de los procesos de documentación de pasajeros mediante la verificación de requisitos aplicables a cada país al que se dirigen en una de las aplicaciones del G.D.S Amadeus donde se puede encontrar a cada pasajero, el estado de su reservación y se pueden hacer movimientos dependiendo de las necesidades del momento, recepción y etiquetado de equipaje siguiendo protocolos de seguridad establecidos por la IATA y Aero civil.

En cuanto a las funciones de sala de abordaje se encuentran verificar que los pasajeros que se encuentran dados de alta cumplan con los requisitos para el vuelo ya que debido a los avances tecnológicos no es necesario que los pasajeros pasen a verificar su documentación en los counters de servicio e ingresen directamente a sala de abordaje; además de esto los agentes de sala se encargan de asignación de sillas según necesidades especiales, ascensos a primera clase de pasajeros elite, anuncios de sala para los pasajeros, abordaje, toma de tiempos de procesos internos, comunicación con la tripulación de la aeronave.

d) Caja

Garantizan el ingreso a la compañía de las ventas recaudadas en el aeropuerto correspondiente a la venta de servicios relacionados con el transporte aéreo y desarrollan labores como conocer, comunicar y asegurar el cumplimiento de la política de manejo de custodio de cajas menores, recaudar el dinero por concepto de la venta de los productos y servicios ofrecidos y conciliar y dar cierre de reportes de ventas.

e) *Gestor de tránsitos.*

A pesar de ser un cargo nuevo es de gran importancia ya que cada minuto en tierra que una aeronave pasa después del tiempo de transito cuesta grandes sumas de dinero a la compañía, el gestor de tránsitos es quien se encarga de velar que cada uno de los procedimientos de la aerolínea se lleven en el tiempo que se ha calculado para mantener estándares de calidad y seguridad sin desperdiciar ni un minuto; el gestor se encarga de reportar las causas de las demoras de vuelos de acuerdo a su labor en el despacho de cada uno de los vuelos itinerantes.

Después de realizar la identificación de los perfiles de un módulo convencional de servicio de una operadora aérea se realizó una selección partiendo de los siguientes criterios:

- a) Tiene contacto directo con el cliente final
Si (2) No (1)
- b) Hace uso de materiales de papelería y plásticos
Si (2) No (1)
- c) Número de personas que desarrollan el perfil
+10 (3) 3-9 (2) 1-3 (1)
- d) En la actualidad se desarrollan procesos que apuntan a sostenibilidad en dicho cargo
Si (2) No (1)

Tabla # 1: *Tabla de clasificación de perfiles aplicable para el estudio*

Perfil/ Criterio	Tiene contacto directo con el cliente final	Hace uso de materiales de papelería y plásticos	Número de personas que desarrollan el perfil	En la actualidad se desarrollan procesos que apuntan a sostenibilidad en dicho cargo	TOTAL
<i>Supervisión de servicio al cliente</i>	1	1	1	2	5
<i>Agente líder de servicio al cliente</i>	2	1	1	2	6
<i>Agente de servicio al cliente</i>	2	2	3	2	9
<i>Caja</i>	2	2	2	2	8
<i>Gestor de tránsitos</i>	1	1	1	1	4

Fuente: *Elaboración propia*

Descripción: Se realiza una calificación de cada uno de los perfiles que existen en el área de aeropuertos y servicio al cliente de una operadora aérea, se consideran aplicables a todos aquellos perfiles que superen una calificación de 7; el modelo puede ser modificado de acuerdo a las necesidades del área al que este siendo aplicado el estudio

El resultado de la matriz muestra que según los criterios propuestos las áreas donde para este estudio es viable la aplicación de requisitos de sostenibilidad son las áreas de Agente de servicio al cliente pues cuenta con una gran cantidad de personal y puede tener un alto impacto en la implementación, también se obtiene el área de caja ya que esta área tiene un alto contacto con materiales de papelería para el correcto desarrollo de sus labores, además cuenta con una cantidad media de personal que desempeña la labor y además de esto en ambos cargos en la actualidad se ejecutan estrategias de sostenibilidad.

6.2 Normatividad.

En la actualidad la actividad de transporte aéreo está regulada por entidades internacionales que han sido conformadas con el fin de generar estándares de calidad y seguridad que le han permitido a las grandes aerolíneas crear alianzas que benefician no solo a los millones de pasajeros que se movilizan diariamente por medio aéreo, sin embargo cada país se ha encargado de generar también una organización que adapte estas normas a la realidad de cada uno de los territorios; dichas entidades son las siguientes:

Tabla #2 : Tabla de normatividad útil para el estudio actual y posteriores

Organización	Funciones	Normatividad útil para el estudio
OACI - Organización de Aviación Civil Internacional	En la página de la cancillería colombiana se puede encontrar la siguiente definición sobre las funciones de esta organización “La OACI tiene como objetivos estratégicos formular las normas y reglamentos necesarios para garantizar la seguridad operacional, protección, eficiencia de las operaciones aéreas civiles, así como la protección del medio ambiente. “	Resolución A40-17 de octubre de 2019 Declaración consolidada de políticas continuas de la OACI y prácticas relacionadas con la protección del medio ambiente - General provisiones, ruido y calidad del aire local (Organización de Aviación Civil Internacional - OACI, 2019)
	(Cancillería de Colombia,	Resolución A40-18 de octubre de 2019 Declaración consolidada de

	2019)	políticas y prácticas continuas de la OACI relacionadas con protección del medio ambiente - cambio climático (Organización de Aviación Civil Internacional - OACI, 2019)
		Resolución A40-19 de octubre de 2019 Declaración consolidada de políticas y prácticas continuas de la OACI relacionadas con protección del medio ambiente - Esquema de compensación y reducción de carbono para Aviación Internacional (CORSIA) (Organización de Aviación Civil Internacional - OACI, 2019)
IATA – Asociación Internacional de Transporte Aéreo	La Asociación del Transporte Aéreo Internacional (IATA) es la organización mundial de las líneas aéreas regulares. Sus miembros realizan la mayor parte del tráfico aéreo internacional bajo los pabellones de más de cien naciones. Su misión principal consiste en garantizar que el tráfico mundial de las líneas aéreas se lleve a cabo con la máxima velocidad, seguridad y eficiencia, en óptimas condiciones económicas. (Redacción El Tiempo, 1991)	Programa IEnvA Se crea bajo criterios de la norma ISO14001:2015 y es un sistema de gestión ambiental diseñado para que la aerolínea y la industria de la aviación cumplan con los requisitos de dicha norma. IATA Compensación de Carbono – Lineamientos
AEROCIVIL - Aeronáutica Civil Colombiana	Trabajamos por el crecimiento ordenado de la aviación civil, la utilización segura del espacio aéreo	RAC216 Normas ambientales para la aviación civil. Octubre de 2019

colombiano, la
infraestructura
ambientalmente sostenible,
la conexión de las regiones
entre sí y con el mundo,
impulsando la
competitividad y la industria
aérea y la formación de un
talento humano de
excelencia para el sector.
(Aeronáutica Civil , 2019)

Fuente: Elaboración propia

6.3 Estructuración de la norma

Se establece como referente la norma técnica sectorial de turismo sostenible 005 - empresas de transporte terrestre automotor especializado, empresas operadoras de chivas y otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico (ICONTEC, 2009), esto debido a que la similitud de su cliente final y servicios prestados se adapta como base para la propuesta que en este documento reposa.

Objetivo de la norma

Establecer la actividad de transporte aéreo como parte esencial de la cadena de prestación turística con requisitos de sostenibilidad en su operación.

Alcance

Esta norma aplica para las empresas de transporte aéreo de pasajeros que operen en el territorio colombiano

Definiciones

Transporte Aéreo: medio de transporte por vía aérea, utilizado para el traslado de personas utilizando aeronaves que acortan trayectos de larga duración.

Colaborador: Aquella persona contratada por la compañía que desarrolla labores específicas indispensables para la correcta operación y funcionamiento de la empresa.

Indicador: Herramienta de medida diseñada para evaluar el desempeño de un proceso de cualquier área.

Sostenibilidad: Aprovechamiento de recursos económicos, sociales, culturales y naturales del entorno sin generar impactos negativos en la comunidad anfitriona, ni el ambiente, creando un equilibrio positivo entre los cuatro aspectos (económico, social, cultural y natural)

Cliente: Toda aquella persona involucrada en la actividad de la compañía, es indispensable resaltar la existencia de clientes internos que son todos aquellos colaboradores que trabajan para la empresa y el cliente externo que es la razón de ser de la actividad que se desarrolla.

Impacto Ambiental: Cambio en el ambiente generado por un evento específico, puede ser negativo o positivo.

6.4 Requisitos generales de sostenibilidad

6.4.1 Requisitos legales

- Identificar, aplicar y cumplir con la normatividad legal vigente para el transporte de pasajeros por medio aéreo instaurada por los estatutos nacionales e internacionales que regulan dicha operación
- Establecer un mecanismo que permita la actualización constante de posibles cambios en la normatividad antes mencionada.
- Medir mediante un indicador o herramienta el cumplimiento de la normatividad existente a cabalidad de forma periódica

6.4.2 Sistema de Gestión de Sostenibilidad

- Las empresas de transporte aéreo deben contar con un sistema integral de gestión de sostenibilidad ambiental y sociocultural que certifique el cumplimiento de los requisitos establecidos en esta norma de forma periódica y documentada.
- Contar con una política ambiental pública y reconocida por colaboradores en donde se especifiquen los compromisos adquiridos por la compañía para reducir impactos ambientales y sociales en el entorno donde desarrolla su actividad

6.4.3 Requisitos Ambientales

- Capacitar al personal de las áreas elegidas en aspectos ambientales en los cuales tienen impacto directo como el uso de materias primas para el desempeño de su labor.
- Crear una cadena de sensibilización en cuanto a la responsabilidad ambiental de cada colaborador
- Informar a los pasajeros sobre la normatividad ambiental vigente sobre el tráfico y transporte de especies en peligro de extinción o que son Valor objeto de conservación.
- Generar un programa de cuidado del recurso hídrico mediante la participación activa de los colaboradores en el que periódicamente se realicen ejercicios de medición del consumo por persona del agua con el fin de reducirlo.
- Establecer un programa de reciclaje y reutilización de los materiales de papelería, insumos y objetos utilizados durante cada jornada con el fin de reducir el impacto en residuos sólidos
- Controlar la ejecución de cada uno de los requisitos mediante un programa de monitoreo adaptado a cada uno de los ítems.
- Generar indicadores para medir el consumo de agua, electricidad y kilos de residuos sólidos generados por la actividad.

6.4.4 Requisitos Socio culturales

- Establecer acciones conjuntas de colaboradores que promocionen el patrimonio cultural local y nacional y que promuevan su conservación.
- Generar una política de conducta para los funcionarios en donde se especifiquen aquellos comportamientos que deben evitarse en todos aquellos lugares en donde se ejerza su labor

- Capacitar y sensibilizar a los colaboradores mediante los talleres del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo sobre la Explotación Sexual Comercial de Niñas, Niños y Adolescentes.
- Informar a los pasajeros sobre el rechazo a cualquier tipo de explotación sexual con menores de edad a través del turismo de acuerdo al programa de prevención de la ESCCNA y el MINCIT (Ministerio de Cultura, Industria y Turismo, 2019)
- Eliminar la discriminación de cualquier tipo tanto dentro de la empresa como para con las personas del entorno.
- Contratar a personas en condiciones justas de acuerdo a la legislación vigente además de promover la contratación de la comunidad local en caso de que aplique
- Generar programas de bienestar social para colaboradores promoviendo la participación en espacios de esparcimiento, fortalecimiento de relaciones sociales, bienestar físico y emocional.

7. Lista de chequeo de requisitos propuestos.

Tabla #3: Lista de Chequeo de Requisitos de Sostenibilidad para Aerolíneas en Colombia

Requisitos Legales			
Requisito	Si cumple	No Cumple	Observaciones
¿Su empresa identifica, aplica y cumple con la normatividad legal vigente para el transporte de pasajeros por medio aéreo instaurada por los estatutos nacionales e internacionales que regulan dicha operación?			
¿Su empresa establece un mecanismo que permita la actualización constante de posibles cambios en la normatividad antes mencionada?			
¿Su empresa mide mediante un indicador o herramienta el cumplimiento de la normatividad existente a cabalidad de forma periódica?			
Requisitos de Sistema de Gestión de Sostenibilidad			
Requisito	Si cumple	No Cumple	Observaciones
¿Su empresa de transporte aéreo cuenta con un sistema integral de gestión de sostenibilidad ambiental y sociocultural que certifique el cumplimiento de los requisitos			

establecidos en esta norma de forma periódica y documentada?

¿La compañía cuenta con una política ambiental pública y reconocida por colaboradores en donde se especifiquen los compromisos adquiridos por la compañía para reducir impactos ambientales y sociales en el entorno donde desarrolla su actividad?

Requisitos de Sostenibilidad Ambiental			
Requisito	Si cumple	No Cumple	Observaciones
¿Capacita al personal de las áreas elegidas en aspectos ambientales en los cuales tienen impacto directo como el uso de materias primas para el desempeño de su labor?			
¿Crea una cadena de sensibilización en cuanto a la responsabilidad ambiental de cada colaborador?			
¿Informa a los pasajeros sobre la normatividad ambiental vigente sobre el tráfico y transporte de especies en peligro de extinción o que son Valor objeto de conservación?			
¿Cuenta con un			

programa de cuidado del recurso hídrico mediante la participación activa de los colaboradores en el que periódicamente se realicen ejercicios de medición del consumo por persona del agua con el fin de reducirlo?

¿Ha establecido algún programa de reciclaje y reutilización de los materiales de papelería, insumos y objetos utilizados durante cada jornada con el fin de reducir el impacto en residuos sólidos?

¿Controla la ejecución de cada uno de los requisitos mediante un programa de monitoreo adaptado a cada uno de los ítems?

Requisitos de Sostenibilidad Socio- Cultural			
Requisito	Si cumple	No Cumple	Observaciones
¿Establece acciones conjuntas entre colaboradores que promuevan el patrimonio cultural local y nacional y que promuevan su conservación?			
¿Cuenta una política de conducta para los funcionarios en donde se especifiquen aquellos comportamientos que deben evitarse en todos aquellos lugares			

en donde se ejerza su labor?

¿Capacita y sensibiliza a los colaboradores mediante los talleres del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo sobre la Explotación Sexual Comercial de Niñas, Niños y Adolescentes?

¿Informa a los pasajeros sobre el rechazo a cualquier tipo de explotación sexual con menores de edad a través del turismo de acuerdo al programa de prevención de la ESCCNA y el MINCIT? (Ministerio de Cultura, Industria y Turismo, 2019)

¿Cuenta con una política en contra de la discriminación de cualquier tipo tanto dentro de la empresa como para con las personas del entorno?

¿Contrata a personas en condiciones justas de acuerdo a la legislación vigente?

¿Promueve la contratación de la comunidad local en caso de que aplique?

¿Genera programas de bienestar social para colaboradores

promoviendo la
participación en
espacios de
esparcimiento,
fortalecimiento de
relaciones sociales,
bienestar físico y
emocional?

Fuente: Elaboración propia

Descripción: Lista de chequeo de requisitos adaptados para la aplicación de la propuesta de norma de sostenibilidad presentada

8. Conclusiones

Durante el proceso de práctica de la estudiante en la compañía de transporte aéreo se pudo constatar que constantemente están en la búsqueda de estrategias de sostenibilidad que permitan reducir el impacto que genera la actividad no solo en la parte operativa en la que se basa el presente documento sino en cada una de las áreas y cargos existentes que además son indispensables dentro del gran engranaje que supone una aerolínea.

El estudio desarrollado es entonces apenas un esbozo de una propuesta normativa que ayude a establecer que las aerolíneas hacen parte de la cadena de valor del turismo y por ello es necesario resaltarle e incluirle en la normatividad que se dispone para la actividad turística, por lo tanto es necesario ampliar el actual estudio para abarcar cada una de las áreas con las que cuenta una aerolínea y generar un desarrollo específico que pueda cubrir requerimientos específicos, esto bajo el trabajo interdisciplinario de profesionales en las áreas de aeronaves, administración, turismo, aeronáutica civil, pilotos, personal de servicio al cliente entre otras para lograr un resultado contundente que sirva como referente para la aplicación de sostenibilidad turística en aerolíneas no solo en Colombia sino a nivel mundial.

Es entonces esta una oportunidad para que los administradores de turismo sostenible encuentren un nuevo campo de aplicación de sus valiosos conocimientos en el transporte aéreo donde día a día surgen nuevos retos en innovación, sostenibilidad y operación.

9. Recomendaciones.

Desde la academia y puntualmente la Universidad Tecnológica de Pereira es necesario evaluar la participación con la que se cuenta actualmente en compañías de transporte aéreo

pues el campo de acción al que se apunta está sesgado de cierta manera hacia los conceptos y compañías tradicionales de la cadena de valor del turismo.

También se recomienda evaluar si para esta inclusión es necesario generar acuerdos con las compañías de sistemas de distribución global y así entregar a los estudiantes distintas facetas de dichas aplicaciones que les permitan obtener un conocimiento básico en el funcionamiento y operatividad de las compañías que les operan aportando a la integralidad del perfil del administrador.

En cuanto a la compañía aérea donde se realizó la práctica se recomienda la incorporación de conceptos sobre el turismo, atención al público y estrategias de sostenibilidad además de las que se mencionan en este documento ya que a nivel global y para las organizaciones internacionales de aviación es una prioridad aportar en la disminución de impactos ambientales que produce su actividad ya que es un compromiso adquirido en múltiples acuerdos a los que deben adherirse las compañías que participan en ellas.

10. Bibliografía

- Aeronáutica Civil . (15 de Diciembre de 2019). *Misión, Visión y Objetivos*. Obtenido de <http://www.aerocivil.gov.co/aerocivil/mision>
- Aeronáutica Civil. (2019). *Estadísticas de las Actividades Aeronáuticas*.
- Aeronáutica Civil. (Octubre de 2019). *RAC 216 - Normas Ambientales para la Aviación Civil*. Obtenido de <http://www.aerocivil.gov.co/normatividad/RAC/RAC%2020216%20-%20Normas%20Ambientales%20para%20la%20Aviaci%C3%B3n%20Civil.pdf>
- Asamblea General de las Naciones Unidas. (4 de Agosto de 1987). *Informe de la Comisión mundial sobre el medio ambiente y el desarrollo*. Obtenido de http://www.ecominga.uqam.ca/PDF/BIBLIOGRAPHIE/GUIDE_Lecture_1/CMMAD-Informe-Comision-Brundtland-sobre-Medio-Ambiente-Desarrollo.pdf
- Cancillería de Colombia. (15 de 12 de 2019). *Organización de Aviación Civil Internacional (OACI)*. Obtenido de <https://www.cancilleria.gov.co/en/internacional/politica/economico/oaci>
- Congreso de la República de Colombia. (04 de Agosto de 2001). *Ley 679 de 2001*. Obtenido de https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/ley_0679_2001.htm#1
- ICONTEC. (09 de Noviembre de 2009). *Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible 005 - Empresas de transporte terrestre automotor especializado, empresas operadoras de chivas y otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico*. Obtenido de https://fontur.com.co/aym_document/aym_normatividad/2009/NTS_TS005.pdf
- ICONTEC. (20 de Marzo de 2018). *Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible 003 - Agencias de Viajes*. Obtenido de <http://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=5d23adff-33ee-4303-b924-2dd34a9d27a9>

International Air Transport Association. (Mayo de 2008). *Aviation Carbon Offset programs - Guideline*.

International Air Transport Association. (2019). *Auditoría de Seguridad Operacional de la IATA*.

International Air Transport Association. (15 de 12 de 2019). *International Air Transport Association*. Obtenido de <https://www.iata.org/en/about/>

International Air Transportation Association. (2019). *Evaluación ambiental de IATA*. Obtenido de <https://www.iata.org/en/programs/environment/environmental-assessment/>

Ministerio de Cultura, Industria y Turismo. (15 de Diciembre de 2019). *ESCNA*. Obtenido de <http://escna.mincit.gov.co/>

NORMA INTERNACIONAL ISO14001. (2015). *NORMA INTERNACIONAL ISO14001*. Obtenido de <https://www.nueva-iso-14001.com/pdfs/FDIS-14001.pdf>

Organización de Aviación Civil Internacional - OACI. (2019). *Declaración consolidada de políticas y prácticas continuas de la OACI relacionadas con protección del medio ambiente - Cambio Climático*. Montreal.

Organización de Aviación Civil Internacional - OACI. (2019). *Declaración consolidada de políticas y prácticas continuas de la OACI relacionadas con protección del medio ambiente - Esquema de compensación y reducción de carbono para Aviación Internacional*. Montreal.

Organización de Aviación Civil Internacional - OACI. (2019). *Declaración consolidada de políticas y prácticas continuas de la OACI relacionadas con protección del medio ambiente - General provisiones, ruido y calidad de aire local*. Montreal.

Redacción El Tiempo. (26 de Noviembre de 1991). *Objetivos y Actividades de la IATA*. Obtenido de <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-197622>